事例No.	312
公表年度	H28
団体の属性	中核市
団体名	秋田県秋田市

事例区分	公営企業

タグ	・下水道事業 ・（行政改革）業務の効率化 ・新たな政策手法の確立・活用

事例種類	民間活用

事例内容・タイトル

「お客様センター業務等の包括的民間委託」（公共下水道事業）

出典

地方公営企業の抜本的な改革等に係る先進・優良事例集

○ 事例名等

事例名	お客様センター業務等の包括的民間委託
団体名	秋田県秋田市
事業名(事業区分)	下水道事業(公共下水道事業)
法適用区分	全部適用

○団体・事業の概要

行政区域内人口(人)	316,377	行政区域内面積(㎢)	906.09
供用開始年月日	昭和7年9月4日	処理区域内人口(人)	289,837
処理区域内面積(ha)	5,668.0	施設利用率(%)	37.9
職員数(人)	73	営業費用(千円)	7,634,439
営業収益(千円)	7,023,250		

※表中の計数はH28年3月末時点

1. 取組の背景、検討を開始した契機・導入過程

(1)取組の背景

地方公営企業として経済性を発揮する観点から、受付、収納、電算処理などの料金等の収納に関する業務から、検針、メーター、漏水修理などの水道管等の管理業務まで、お客様サービスに関連する業務全般を対象に包括的民間委託を導入し、一層のサービスの向上とコストの縮減、業務の効率化を図ることを目的に、市の改革プランに掲げ実施したものである。

(2)検討を開始した契機・導入過程

H23年1月　市の改革プランに掲げる
H25年3月　市議会へ包括的民間委託の実施について説明
　　関係規程の改正、要領の制定
H25年4月　審査委員会の設置
　　委員7名中3名は外部から大学教授、公認会計士、NPO法人副理事長を選任し、計3回開催した
H25年6月　市議会へ業者選定方法、審査委員会の設置について説明
　　公募型プロポーザル参加募集の公告
H25年8月　プレゼンテーションおよびヒアリング、審査委員会による審査
H25年9月　市議会へ選定委員会による選定結果について説明
　　債務負担行為の設定
H25年10月 SPCとの契約締結
H25年11月 市民へのPR、受託者研修・業務並行移行期間(～3月)
H25年12月 市議会へ契約締結の説明
H26年4月　包括委託業務開始

2. 取組の具体的内容とねらい、効果

(1)取組の具体的内容とねらい
①委託内容
受付業務、収納業務、滞納整理業務、電子計算処理業務、検針業務、開栓・閉栓および精算業務、調定および更正業務、メーター関連業務、宿日直業務、漏水修理業務
②委託期間
平成26年4月1日から平成31年3月31日
③委託費
固定費分　水道料金徴収業務、検針・精算業務ほか　1,502,102千円
変動費分　メーター関連業務、漏水修理業務ほか　各業務の出来高による
④委託先
秋田市上下水道サービス株式会社
(2)効果
①個別委託時と比べ各業務の連携がとれ、より踏み込んだ対応ができ、サービスが向上している
②未収金について、きめ細やかな催告などにより収納率の向上が図られている(委託前平成25年度 99.27%
委託後平成26年度 99.29%)
③職員数の減少などにより経費の削減が図られている(委託前平成25年度 41人　委託後平成26年度 14人)

3. 他の自治体の参考となる点、今後の課題等

(1)他の自治体の参考となると考えられる点
業者選定方法で、各種届出の受付や料金等の収納などの一般的なサービス業務と、メーターの交換や漏水修理、宿日直対応など専門的な技術や知識、経験を必要とする水道管等の管理業務について、それぞれの業務経験で培ってきたノウハウの活用や雇用確保による地域経済への貢献などの観点から、2つの業務グループに区分し、業務ごとに「公募型プロポーザル方式」により受託候補者を選定。2つの選定された候補者同士が共同で設立するSPC(特別目的会社)と上下水道局が委託契約を締結した。

(2)今後の課題等
包括的民間委託を適切に管理監督して行くためには、職員が委託した業務内容を熟知していることが必要であるが、人事異動により、ノウハウのある職員が減少しているため、各種研修への参加による人材の育成とマニュアル等の再整備による業務の明確化を図っている。

○問合せ先

担当課	秋田市上下水道局　お客様センター		
TEL	018-823-8436	MAIL	ro-wtcc@city.akita.akita.jp